

Số: 5885 /BC-BCĐ

Đồng Nai, ngày 25 tháng 10 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Sở Công Thương năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 1607/KH-SCT ngày 15/4/2020 của Sở Công Thương về việc thực hiện xây dựng và chuyển đổi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Sở Công Thương.

Căn cứ Kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Sở Công Thương tại kế hoạch số 907/KH-SCT ngày 26/02/2021.

Sở Công Thương báo cáo kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Sở Công Thương năm 2021 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

1. Ngày đánh giá: từ ngày 20/10/2021 đến ngày 25/10/2021

2. Bộ phận được đánh giá:

- Phòng Quản lý Công nghiệp
- Phòng Kỹ thuật và quản lý năng lượng
- Phòng Quản lý Thương mại
- Văn phòng Sở
- Phòng Kế hoạch – Tài chính- Tổng hợp
- Thanh tra Sở

3. Thành phần tổ đánh giá (Theo Quyết định số 258/QĐ-SCT ngày 30/9/2021):

- | | |
|----------------------|------------|
| - Ông Trần Ngọc Duy | Tổ trưởng |
| - Ông Phạm Quang Huy | Tổ phó |
| - Ông Phạm Châu Tuấn | Thành viên |
| - Ông Lục Văn Thủy | Thành viên |
| - Ông Trần Minh Đạt | Thành viên |
| - Ông Phan Tấn Lợi | Thành viên |

- Bà Nguyễn Hoàng Quyên	Thành viên
- Ông Đặng Trần Nhật Thoại	Thành viên
- Bà Nguyễn Thị Lan	Thành viên
- Bà Huỳnh Minh Anh Thư	Thành viên
- Ông Nguyễn Trung Hậu	Thành viên
- Bà Mai Thị Thanh Thủy	Thư ký

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của Sở Công Thương so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Mô tả những phát hiện trong quá trình đánh giá

Không phát hiện bất kỳ sự không phù hợp nào của HTQLCL trong quá trình đánh giá.

II. Nhận xét kết quả đánh giá:

1.1 Hoạch định hệ thống:

Ban chỉ đạo ISO tham mưu cho lãnh đạo Sở phân tích bối cảnh tổ chức, bao gồm: các vấn đề bên trong và bên ngoài, phân tích nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm. Trên cơ sở đó, Ban chỉ đạo đã xác định các lĩnh vực chính trong phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các quy trình xử lý TTHC ở các phòng chuyên môn (Phòng Quản lý Công nghiệp, Phòng Kỹ thuật và quản lý năng lượng, Phòng Quản lý Thương mại)

Các phòng chuyên môn căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ chính của mình để xác định các quá trình chính cần thực hiện trong Hệ thống quản lý chất lượng (gồm các quá trình hoạt động quản lý, các quá trình hỗ trợ,...); đồng thời nhận diện các rủi ro và cơ hội liên quan trong quá trình hoạt động và đề xuất các kế hoạch xử lý các rủi ro.

1.2 Trách nhiệm lãnh đạo:

Sở Công Thương đã xây dựng các Kế hoạch triển khai thực hiện công tác CCHC trong năm 2021, cụ thể: số 116/KH-SCT ngày 07/01/2021 kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021; số 569/KH-SCT ngày 01/02/2021 kế hoạch cải cách hành chính Sở Công Thương Đồng Nai năm 2021; số 682/KH-SCT ngày 05/02/2021 rà soát, đơn giản hóa quy định thủ tục hành chính Sở Công Thương năm 2021; số 740/KH-SCT ngày 09/02/2021 kiểm tra cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính Sở Công Thương Đồng Nai năm 2021; số 818/KH-SCT ngày 22/02/2021 thông tin, tuyên truyền về kiểm soát thủ tục hành chính của Sở Công Thương năm 2021; số 899/KH-SCT ngày 25/02/2021 thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính của Sở Công Thương năm 2021; số 2121/KH-SCT ngày 05/5/2021 đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ bưu chính công ích trong cải cách hành chính của Sở Công Thương giai đoạn 2021-2022; 1029/KH-SCT ngày 08/3/2021 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước,

phát triển chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng tại Sở Công Thương năm 2021.

Cơ quan đã thực hiện ban hành Kế hoạch số 907/KH-SCT ngày 26/02/2021 của Sở Công Thương về việc thực hiện Xây dựng và triển khai Kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Sở Công Thương năm 2021; Quyết định số 41/QĐ-SCT ngày 17/03/2021 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2021 của Sở Công Thương, theo đó Sở yêu cầu các phòng thiết lập Mục tiêu chất lượng tương ứng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao của từng phòng. Đến nay đạt 100% (6/6) phòng có mục tiêu chất lượng cụ thể, có thể đo lường, đánh giá mức độ, thời gian thực hiện; xây dựng kế hoạch cụ thể để thực hiện Mục tiêu chất lượng; phân công trách nhiệm theo dõi, đánh giá tiến độ thực hiện, tổng hợp báo cáo Trưởng ban ISO khi có yêu cầu.

Tháng 10/2021, Sở thực hiện đánh giá nội bộ việc thực hiện xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Sở Công Thương năm 2021 theo KH số 5227/KH-SCT ngày 24/9/2021.

Ban chỉ đạo ISO đã tham mưu xây dựng Chính sách chất lượng của Sở Công Thương với phương châm “Công khai, minh bạch – công tâm, chu đáo - đúng luật, đúng hẹn” tại Quyết định số 98/QĐ-SCT ngày 04/06/2020 về việc Ban hành Chính sách chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương Đồng Nai;

Lãnh đạo Sở Công Thương đã giao nhiệm vụ xây dựng, triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của từng phòng và chỉ đạo các phòng soát xét lại quy trình nội bộ, thủ tục hành chính phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Cụ thể, ngày 13/9/2021, Sở ban hành Quyết định số 244/QĐ-SCT về việc ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tại Sở Công Thương (lần 02); Chính sửa tài liệu cho 16 quy trình nội bộ và 116 lưu đồ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương, bổ sung biểu mẫu danh mục hồ sơ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội của từng phòng chuyên môn thuộc Sở; Các hồ sơ, tài liệu về ISO được Sở Công Thương đăng tải trên cổng thông tin điện tử của Sở tại mục “Công tác ISO” để thuận tiện cho việc tra cứu, sử dụng; đồng thời báo cáo kết quả thực hiện hàng tuần.

1.3 Nguồn lực:

Cơ quan đã cử 02 CBCC thực hiện công tác ISO tham gia đầy đủ khóa đào tạo về tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong năm 2021 do Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì triển khai (tại văn bản số: 5591/SCT-VP ngày 11/10/2021).

Đã xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết phục vụ cho quá trình cung cấp dịch vụ hành chính như: trang thiết bị máy móc, cơ sở hạ tầng, nhân sự có đủ năng lực theo quy định.

1.4 Về Hệ thống tài liệu:

Hệ thống tài liệu của Sở được hiệu chỉnh thiết kế khá phù hợp và hiệu quả bao gồm:

1. Sổ tay chất lượng (mô hình hệ thống quản lý chất lượng)
2. Chính sách chất lượng
3. Mục tiêu chất lượng thể hiện tại các Kế hoạch cải cách hành chính và Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, ...
4. Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản
5. Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội
6. Hướng dẫn đánh giá nội bộ
7. Hướng dẫn thực hiện hành động khắc phục và sự không phù hợp
8. Hướng dẫn xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL
9. Hướng dẫn đo lường thỏa mãn khách hàng
10. Các quy trình thực hiện thủ tục hành chính ban hành kèm Quyết định số 545/QĐ-UBND ngày 09/02/2021 của UBND tỉnh
11. Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn các bộ phận

Hệ thống văn bản nội bộ và bên ngoài đều được cấu trúc tinh gọn và hiệu quả, dễ cho người vận hành, người thực hiện, vừa đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và đảm bảo tính pháp chế đối với các văn bản quy phạm pháp luật.

Sở Công Thương đã xác định các hoạt động của mình được thực hiện ở từng khâu công việc với mức độ khác nhau. Việc cam kết thực hiện Hệ thống Quản lý Chất lượng được lãnh đạo Sở thể hiện thông qua việc thiết lập và ban hành Chính sách chất lượng, Kế hoạch xây dựng chuyển đổi và áp dụng TCVN ISO 9001:2015 v.v... Kết quả kiểm tra xác nhận chất lượng công việc khi chuyển giao đã được thể hiện trong các hồ sơ liên quan. Việc kiểm soát tài liệu, hồ sơ và thực hiện các hành động khắc phục ở mức độ đầy đủ theo qui định. Kiểm soát quá trình thực hiện thủ tục qua hệ thống egov, một số hồ sơ, tài liệu đã được số hóa, việc trao đổi thông tin cũng được thực hiện chủ yếu qua mạng nội bộ.

Sở Công Thương đã xây dựng Hệ thống Quản lý Chất lượng cơ bản phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và đã chính thức ban hành tài liệu của Hệ thống Quản lý Chất lượng tại Quyết định số 244/QĐ-SCT ngày 13/9/2021 về việc ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tại Sở Công Thương (lần 02).

2. Những tồn tại

Qua tổng hợp kết quả đánh giá của các chuyên gia, bên cạnh những kết quả đã đạt được của các phòng trong việc áp dụng hệ thống ISO, vẫn còn một số thiếu sót cần phải khắc phục, bổ sung, cụ thể:

- Một số thủ tục quy trình chưa hoàn toàn áp dụng dịch vụ công trực tuyến do đặc thù hồ sơ quá nhiều.

- Từ đầu năm 2021 đến tháng 10/2021, Sở có 04 hồ sơ bị trễ hạn (01 Hồ sơ lĩnh vực khuyến mãi; 03 Hồ sơ lĩnh vực điện), nguyên nhân là do Chuyên viên xử lý hồ sơ không thường xuyên kiểm tra, theo dõi thời hạn xử lý và hồ sơ chuyển nhầm tài khoản; Sở Công Thương sẽ chấn chỉnh, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng này.

- Kết quả sử dụng phần mềm quản lý văn bản - điều hành công việc, tỷ lệ văn bản điện tử/tổng số văn bản (%) của Sở đạt 93,75% (23.841/25.430) (*số liệu tính đến ngày 24/10/2021*) do Sở Công Thương không chỉ gửi nhận văn bản từ các cơ quan, đơn vị trong hệ thống khối cơ quan Nhà nước mà còn làm việc và nhận văn bản giấy (rất nhiều) từ các Doanh nghiệp, tổ chức bên ngoài (*Việc này dẫn tới số văn bản đến nhiều so với số văn bản đi*).

2.1. Phòng Kỹ thuật và Quản lý năng lượng

- Qua kiểm soát thủ tục: từ đầu năm 2021 đến thời điểm kiểm tra Phòng Kỹ thuật và Quản lý năng lượng có 03 hồ sơ trễ hạn, tất cả đều trong lĩnh vực điện bao gồm: Hồ sơ egov mã biên nhận số: 000.00.07.H19-201222-0001, nhận số: 000.00.07.H19-210401-0028 và Hồ sơ egov mã biên nhận số: 000.00.07.H19-210611-0006 (03 hồ sơ trễ hạn của các đơn vị: Công ty TNHH MTV Tư vấn xây dựng Đông Hòa Bình, Ban Quản lý chợ Long Khánh và Công ty TNHH Thiết kế xây dựng Điện Bách Khoa Nam). Lý do trễ như sau:

Về lĩnh vực điện các hồ sơ cấp Giấy phép hoạt động điện lực để xử lý, phải thực hiện theo quy trình liên cấp giữa Sở Công Thương và UBND tỉnh. Các hồ sơ nêu trên Sở Công Thương đã có kết quả là Tờ trình chuyển liên cấp xuống Văn phòng UBND tỉnh, UBND tỉnh Đồng Nai tiếp tục xem xét lấy ý kiến và tổ chức lấy ý kiến các thành viên UB dẫn đến trễ hạn, Sở đã có thư xin lỗi gửi đến các doanh nghiệp theo quy định.

*** Yêu cầu khắc phục**

- Sở Công thương đã có văn bản số 1583/SCT-KT&NL ngày 5/4/2021 và văn bản số 2850/SCT-KT&NL ngày 6/6/2021 v/v đề nghị UBND tỉnh chấp thuận chủ trương Ủy quyền Sở Công Thương cấp Giấy phép hoạt động điện lực. Sau khi hoàn thành việc lấy ý kiến thành viên Ủy ban tỉnh về việc cấp phép. Ngày 17/6/2021 chủ trương cấp Giấy phép hoạt động điện lực do Sở Công Thương thực hiện đã được thông qua tại Quyết định số 2059/QĐ-UBND.

- Lãnh đạo phòng cần quan tâm hơn nữa trong việc theo dõi, đôn đốc, giám sát các chuyên viên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Tiếp tục tăng cường nêu cao trách nhiệm của cán bộ công chức của phòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính hạn chế đến mức thấp nhất các hồ sơ bị trễ hạn.

2.2. Phòng Quản lý thương mại

- Phòng Quản lý Thương mại thực hiện trên phạm vi E.gov đã có thể hiện rõ các nội dung:

- Có 01 lĩnh vực khuyến mãi bị trễ:

Công ty Cổ phần Dinh dưỡng Việt Nhật.

+ Ngày 06/5/2021, Phòng Quản Lý Thương mại tiếp nhận hồ sơ thông báo thực hiện khuyến mại theo văn bản số 06.05-2021/TB-VNKM ngày 06/5/2021 của Công ty Cổ phần Dinh dưỡng Việt Nhật.

+ Theo quy định, Sở Công Thương sẽ trả kết quả vào ngày 10/5/2021. Tuy nhiên, do quá trình xử lý, luân chuyển, chuyên viên xử lý (đ/c Võ Trương Như Thùy) đã chuyển xử lý hồ sơ của Công ty chưa đúng cán bộ phụ trách (chuyên nhân đến tài khoản đ/c Trần Hải Quân thay vì tài khoản của đ/c Phạm Quang Huy) và phải xử lý lại nên hồ sơ của Công ty đã trả kết quả vào 9h40 phút ngày 11/5/2021 chưa đúng thời gian trả kết quả theo quy định (trễ 01 ngày).

+ Việc chậm trả kết quả nêu trên không gây ảnh hưởng đến việc triển khai thực hiện thông báo khuyến mại của Công ty. Lý do: Doanh nghiệp thực hiện Chương trình khuyến mại từ ngày 27/5/2021, ngay thời điểm Sở Công Thương xử lý thành công hồ sơ thông báo khuyến mại (9h40p ngày 11/5/2021), Công ty nhận được kết quả của thủ tục hành chính mã biên nhận tương ứng, thủ tục thông báo hoạt động khuyến mại của Công ty đã được xác nhận hợp lệ.

+ Sở đã có thư xin lỗi Công ty vì sự quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính nêu trên (Công văn 2372/TXL-SCT ngày 17/5/2021)

(Kèm theo Thư xin lỗi của Sở)

- Đánh giá công vụ, đánh giá phân loại công chức theo trên cơ sở đánh giá của Sở Công Thương.

* ***Yêu cầu khắc phục:*** Khắc phục các lỗi trên

3. Khuyến nghị cải tiến:

- Bổ sung việc quản lý rủi ro đối với mục tiêu cải cách hành chính công và việc thực hiện các thủ tục hành chính công của tổ chức.

- Kịp thời rà soát điều chỉnh các quy trình tác nghiệp khi văn bản hướng dẫn liên quan đã ban hành.

- Rà soát lại thành phần hồ sơ lưu trữ, đảm bảo chỉ lưu giữ đúng và đủ các hồ sơ cần thiết theo yêu cầu.

- Tiếp tục triển khai mạnh mẽ việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Sở.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác CCHC; Thường xuyên cập nhật, hiệu chỉnh, đề xuất cấu hình các quy trình thủ tục hành chính mới ban hành, đảm bảo chính xác, hiệu quả; Năm 2022, tiếp tục duy trì và phát huy hết các tính năng của phần mềm VNPT Ioffice (hoàn thành mục tiêu toàn bộ Lãnh đạo Sở và Lãnh đạo trung tâm ký số được trên thiết bị di động, smartpone và tích hợp tính năng lưu trữ điện tử).

- Tiếp tục rà soát, bổ sung một số TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4; tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với các thủ tục đã đăng ký;

- Đẩy mạnh CCHC để giải quyết hiệu quả mối quan hệ phối hợp thực hiện nhiệm vụ giữa các phòng, đơn vị thuộc Sở, xác định rõ trách nhiệm của từng phòng, từng cán bộ, công chức trong phối hợp, xử lý các TTHC;

- Chỉ đạo xử lý nghiêm đối với những cán bộ, công chức cố tình gây khó khăn, sách nhiễu khi tiếp nhận và trả kết quả công việc của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp (nếu có); những cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC để hồ sơ chậm trễ so với quy định...;

3. Các vấn đề thực hiện trong thời gian tới

Qua kết quả đánh giá nội bộ của Ban ISO và Tổ chuyên gia, Trưởng Ban ISO yêu cầu các phòng khẩn trương thực hiện một số nội dung sau:

- Tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo thực hiện mục tiêu chất lượng đạt tối thiểu 99% hồ sơ giải quyết đúng và trước thời hạn theo mục tiêu của Sở.

- Thường xuyên xem xét, cải tiến để duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015; 10% thủ tục hành chính được kiến nghị, đề xuất đơn giản hóa quy định về thời gian giải quyết, thành phần hồ sơ, quy trình tiếp nhận - xử lý. 100% các thủ tục cung cấp trực tuyến có bộ hồ sơ mẫu.

- 100% công chức, tham mưu và xử lý hồ sơ công việc qua Phần mềm quản lý văn bản VNPT OFFICE; Duy trì 100% văn bản được ký số (ngoại trừ văn bản mật theo quy định của Nhà nước).

- Thường xuyên rà soát các TTHC và phối hợp với Thanh tra sở, Văn phòng Sở kịp thời điều chỉnh, cập nhật, bổ sung các TTHC mới theo quy định;

III. Kết luận

Sở Công Thương đã thực hiện duy trì và áp dụng có hiệu lực Hệ thống Quản lý Chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng các phần mềm công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan (ISO điện tử).

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Sở Công Thương năm 2021./.

TRƯỞNG BAN ISO

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
 - Giám đốc và các Phó GD;
 - Các thành viên BCD ISO của Sở
 - Các phòng có liên quan thuộc Sở;
 - Lưu: VT, VP.
- <Thùy>

Nguyễn Trí Phương
Phó giám đốc